

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

IN RE APPLICATION OF: Keisuke KATAOKA, et al.

GAU:

SERIAL NO: NEW APPLICATION

EXAMINER:

FILED: HEREWITH

FOR: SERVER DEVICE, METHOD FOR SUPPORTING MEMBER REGISTRATION, RECORDING MEDIUM
AND DATA SIGNAL EMBODIED IN A CARRIER WAVE

REQUEST FOR PRIORITY

ASSISTANT COMMISSIONER FOR PATENTS
WASHINGTON, D.C. 20231

SIR:

- ☐ Full benefit of the filing date of U.S. Application Serial Number , filed , is claimed pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §120.
- ☐ Full benefit of the filing date of U.S. Provisional Application Serial Number , filed , is claimed pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §119(e).
- ☒ Applicants claim any right to priority from any earlier filed applications to which they may be entitled pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §119, as noted below.

In the matter of the above-identified application for patent, notice is hereby given that the applicants claim as priority:

COUNTRY

JAPAN

APPLICATION NUMBER

2001-020551

MONTH/DAY/YEAR

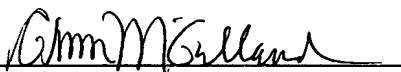
January 29, 2001

Certified copies of the corresponding Convention Application(s)

- ☒ are submitted herewith
- ☐ will be submitted prior to payment of the Final Fee
- ☐ were filed in prior application Serial No. filed
- ☐ were submitted to the International Bureau in PCT Application Number
Receipt of the certified copies by the International Bureau in a timely manner under PCT Rule 17.1(a) has been acknowledged as evidenced by the attached PCT/IB/304.
- ☐ (A) Application Serial No.(s) were filed in prior application Serial No. filed ; and
- ☐ (B) Application Serial No.(s)
- ☐ are submitted herewith
- ☐ will be submitted prior to payment of the Final Fee

Respectfully Submitted,

OBLON, SPIVAK, McCLELLAND,
MAIER & NEUSTADT, P.C.


Marvin J. Spivak

Registration No. 24,913

C. Irvin McClelland

Registration Number 21,124



22850

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

JC997 U.S. PRO
10/058082
01/29/02

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日
Date of Application:

2001年 1月29日

出 願 番 号
Application Number:

特願2001-020551

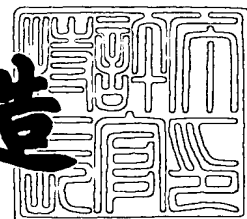
出 願 人
Applicant(s):

株式会社リコー

2001年11月26日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3103656

【書類名】 特許願

【整理番号】 0100332

【提出日】 平成13年 1月29日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 オンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラム

【請求項の数】 9

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 片岡 啓介

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 三角 幸子

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 花井 厚

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 篠原 英二

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 鳥飼 辰登

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 上村 静

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 崎田 恵子

【特許出願人】

【識別番号】 000006747

【氏名又は名称】 株式会社リコー

【代理人】

【識別番号】 100095407

【弁理士】

【氏名又は名称】 木村 満

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 038380

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0005209

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 オンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

顧客に関する情報を予め登録することで、潜在的会員として登録する潜在的会員登録ステップと、

通信ネットワークを介して顧客に関する情報を受け付けることで新規会員として登録する新規会員登録ステップと、

前記新規会員登録ステップで登録された会員が、すでに前記潜在的会員登録ステップで登録されているか否かを判別する既登録判別ステップと、

前記既登録判別ステップで、前記新規会員登録ステップで登録する会員が、すでに前記潜在的会員登録ステップで登録されていると判別された場合、当該会員を示す情報と、該判別結果を示す情報と、前記新規会員登録ステップで登録された当該会員に関する情報と、を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して顧客担当者に送信する営業情報通知ステップと、

を備えることを特徴とするオンライン登録支援方法。

【請求項 2】

前記既登録判別ステップで、前記新規会員登録ステップで登録する会員が、すでに潜在的会員登録ステップで登録されていると判別された場合、

前記新規会員登録ステップは、

前記潜在的会員登録ステップで登録された当該顧客についての情報を取得し、

前記顧客情報取得ステップで取得した顧客情報を、前記通信ネットワークを介して当該顧客に提示し、

前記登録支援ステップで提示された顧客情報の変更を受け付け、

前記営業情報通知ステップは、前記新規会員登録ステップで変更を受け付けた場合、該変更内容を示す情報を前記電子メールに付加して前記顧客担当者に通知する、

ことを特徴とする請求項 1 に記載のオンライン登録支援方法。

【請求項 3】

前記営業情報通知ステップは、前記新規会員登録ステップで登録された情報を分析する登録情報分析ステップを備え、

前記登録情報分析ステップでの分析結果に基づいて、前記電子メールの送信先となる顧客担当者を選出する、

ことを特徴とする請求項 1 または 2 に記載のオンライン登録支援方法。

【請求項 4】

前記新規会員登録ステップは、登録された情報が顧客担当者に通知される旨を当該会員に報知して、了承を求める通知確認ステップを備え、

前記営業情報通知ステップは、前記通知確認ステップで会員からの了承が得られた場合のみ、前記顧客担当者に前記電子メールを送信する、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 項に記載のオンライン登録支援方法。

【請求項 5】

顧客に関する情報を予め登録しておくことで潜在的会員として登録する潜在的会員登録部と、

複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、

前記通信ネットワークを介して、顧客に関する情報を登録することで新規会員として登録する新規会員登録部と、

前記新規会員登録部に登録する会員がすでに前記潜在的会員登録部に登録されているか否かを判別する既登録判別部と、

前記既登録判別部が、前記新規会員登録部に登録する会員がすでに前記潜在的会員登録部に登録されていると判別した場合、当該会員を示す情報と、該判別結果を示す情報と、前記新規会員登録部に登録された情報と、を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に送信する営業情報通知部と、

を備えることを特徴とするサーバ装置。

【請求項 6】

前記既登録判別部が、前記新規会員登録部に登録する会員が、すでに潜在的会

員登録部に登録されていると判別した場合、

前記新規会員登録部は、

前記潜在的会員登録部に登録された当該顧客についての情報を取得し、

該取得した顧客情報を、前記接続部を制御することで、前記通信ネットワークを介して当該顧客の顧客端末に送信し、

該送信した顧客情報に対する変更を、前記通信ネットワークを介して受け付け

前記営業情報通知部は、前記新規会員登録部が前記顧客情報に対する変更を受け付けた場合、該変更内容を示す情報を前記電子メールに付加して前記顧客担当者端末に送信する、

ことを特徴とする請求項5に記載のサーバ装置。

【請求項7】

前記営業情報通知部は、前記新規会員登録部に登録された情報を分析する登録情報分析部を備え、

前記登録情報分析部での分析結果に基づいて、前記電子メールの送信先となる顧客担当者端末を選出する、

ことを特徴とする請求項5または6に記載のサーバ装置。

【請求項8】

前記新規会員登録部は、登録された情報が顧客担当者に通知される旨を当該会員に報知して、了承を求める通知確認部を備え、

前記営業情報通知部は、前記通知確認部が会員からの了承を得た場合のみ、前記顧客担当者端末に前記電子メールを送信する、

ことを特徴とする請求項5乃至7のいずれか1項に記載のサーバ装置。

【請求項9】

コンピュータを、

顧客に関する情報を予め登録しておくことで潜在的会員として登録する潜在的会員登録手段、

通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、

前記通信手段を制御することで、前記通信ネットワークを介して顧客に関する情報を登録することで新規会員として登録する新規会員登録手段、

前記新規会員登録手段に登録された会員が、すでに前記潜在的会員登録手段に登録されているか否かを判別する既登録判別手段、

前記既登録判別手段が、前記新規会員登録手段に登録された会員がすでに前記潜在的会員登録手段に登録されていると判別した場合、少なくとも当該会員を示す情報、該判別結果を示す情報、および当該会員について前記新規会員登録手段に登録された情報を示す電子メールを作成する営業情報作成手段、

顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、

前記通信手段を制御して、前記営業情報作成手段が作成した電子メールを、前記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者に送信する営業情報送信手段

として機能させるためのプログラム。

【発明の詳細な説明】

【 0 0 0 1 】

【発明が属する技術分野】

本発明は、オンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラムに関し、特に、電子メールを活用することで電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率および顧客満足度を向上させるオンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラムに関する。

【 0 0 0 2 】

【従来の技術】

顧客に営業担当者を割り当て、顧客と営業担当者との間に信頼関係を醸成し、営業担当者による個別訪問などを通じて、顧客の商品利用状況や様々な要望を把握し、各顧客に合わせた商品提案を行うような営業活動が伝統的に行われている。

【 0 0 0 3 】

一方、近年のインターネットの急速な普及により、インターネットを利用した電子商取引が多く行われている。このような電子商取引においては、登録した会

員のみにサービスを提供する会員制が導入されていることが多い。この場合、ユーザは自身に関する情報をウェブサイト上で登録することで会員登録できる（いわゆるオンライン登録）。

【0004】

しかしながら、従来の営業担当者による営業活動で獲得された顧客が商品を購入した場合、例えば、はがきやファクシミリ、電話などで顧客情報を登録（ユーザ登録など）をしていることが一般的である。そのため、従来からの顧客が電子商取引を利用する場合、再度顧客情報を入力することになり、顧客にとって煩雑であった。また、販売業者は重複した顧客情報を保有する可能性があり、合理的ではない。

【0005】

さらに、電子商取引により販売された商品についても、例えばアフターサービスなどを営業担当者による現実の営業活動でカバーすることで販売効果を上げることができる。しかしながら、オンライン登録での顧客情報は、ウェブサイトを提供するサーバまたは販売業者の本部などのサーバに登録されるのみであり、各営業担当者が登録された情報を逐一把握することは困難である。このため、営業担当者が顧客の利用形態を十分に把握できず、効果的な営業活動ができなかった。

【0006】

また、顧客毎に営業担当者がすで割り当てられている場合、顧客と営業担当者との信頼関係が築かれており、利便性から電子商取引の利用が拡大しても、営業担当者を介した営業活動は依然重要である。従って、電子商取引の利便性を利用しつつ、従来の営業担当者による営業活動を支援する手法の確立が望まれる。

営業担当者に限らず、サービス担当者や保守担当者についても同様の問題が存在する。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上記実状に鑑みてなされたもので、電子メールを活用することで、電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率および顧客満足度を向上さ

せるオンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラムを提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するため、本発明の第1の観点にかかるオンライン登録支援方法は、

顧客に関する情報を予め登録することで、潜在的会員として登録する潜在的会員登録ステップと、

通信ネットワークを介して顧客に関する情報を受け付けることで新規会員として登録する新規会員登録ステップと、

前記新規会員登録ステップで登録する会員が、すでに前記潜在的会員登録ステップで登録されているか否かを判別する既登録判別ステップと、

前記既登録判別ステップで、前記新規会員登録ステップで登録する会員が、すでに前記潜在的会員登録ステップで登録されていると判別された場合、当該会員を示す情報と、該判別結果を示す情報と、前記新規会員登録ステップで登録された当該会員に関する情報と、を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して顧客担当者に通知する営業情報通知ステップと、

を備えることを特徴とする。

【0009】

このような構成によれば、例えば、従来のはがきやファクシミリ、電話などですでにユーザ登録をしている顧客が、例えばインターネット上のウェブサイトから会員登録をした場合、その旨が顧客担当者（例えば、サービス・商品の営業担当者やサービス保守担当者など）に電子メールで通知されるので、顧客担当者は最新の顧客情報を把握でき、迅速な営業活動に活用することができる。

【0010】

上記オンライン登録支援方法において、

前記既登録判別ステップで、前記新規会員登録ステップで登録する会員が、すでに潜在的会員登録ステップで登録されていると判別された場合、

前記新規会員登録ステップは、

前記潜在的会員登録ステップで登録された当該顧客についての情報を取得し、
該取得した顧客情報を、前記通信ネットワークを介して当該顧客に提示し、
提示した顧客情報の変更を受け付ける変更受付ステップと、を備え、

前記営業情報通知ステップは、前記新規会員登録ステップで変更を受け付けた
場合、該変更内容を示す情報を前記電子メールに付加して前記顧客担当者に通知
することが望ましい。

【0011】

このような構成によれば、すでにユーザ登録している顧客が会員登録を行う場
合、すでに登録されている顧客情報が、例えば送信フォームページに挿入されて
、当該顧客に提示される。これにより、顧客は顧客情報に変更がある場合のみ、
その項目を修正すればよいので、登録作業の負担が軽減される。また、変更があ
る場合は、その旨が顧客担当者に通知されるので、顧客担当者は最新の顧客情報
を把握することができる。

【0012】

上記オンライン登録支援方法において、

前記営業情報通知ステップは、前記新規会員登録ステップで登録された情報を
分析する登録情報分析ステップを備え、

前記登録情報分析ステップでの分析結果に基づいて、前記電子メールの送信先
となる顧客担当者を選出することが望ましい。

【0013】

このような構成によれば、例えば、登録された会員を担当している顧客担当者
や、会員の所有商品の種別や住所などから最適な顧客担当者が選出されるので、
効果的な営業活動に寄与することができる。

【0014】

上記オンライン登録支援方法において、

前記新規会員登録ステップは、登録された情報が顧客担当者に通知される旨を
当該会員に報知して、了承を求める通知確認ステップを備え、

前記営業情報通知ステップは、前記通知確認ステップで会員からの了承が得ら
れた場合のみ、前記顧客担当者に前記電子メールを通知することが望ましい。

【 0 0 1 5 】

このような構成によれば、顧客担当者への情報の通知は、顧客が了承した場合のみ行われるので、個人情報の取り扱いに配慮したサービスを行うことができる。

【 0 0 1 6 】

上記目的を達成するため、本発明の第 2 の観点にかかるサーバ装置は、顧客に関する情報を予め登録しておくことで潜在的会員として登録する潜在的会員登録部と、

複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、

前記通信ネットワークを介して、顧客に関する情報を登録することで新規会員として登録する新規会員登録部と、

前記新規会員登録部に登録する会員がすでに前記潜在的会員登録部に登録されているか否かを判別する既登録判別部と、

前記既登録判別部が、前記新規会員登録部に登録する会員がすでに前記潜在的会員登録部に登録されていると判別した場合、当該会員を示す情報と、該判別結果を示す情報と、前記新規会員登録部に登録された情報と、を示す電子メールを作成し、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に送信する営業情報通知部と、

を備えることを特徴とする。

【 0 0 1 7 】

上記サーバ装置において、

前記既登録判別部が、前記新規会員登録部に登録する会員が、すでに潜在的会員登録部に登録されていると判別した場合、

前記新規会員登録部は、

前記潜在的会員登録部に登録された当該顧客についての情報を取得し、

該取得した顧客情報を、前記接続部を制御することで、前記通信ネットワークを介して当該顧客の顧客端末に送信し、

送信した顧客情報に対する変更を、前記通信ネットワークを介して受け付ける

変更受付部と、を備え、

前記営業情報通知部は、前記新規会員登録部が変更を受け付けた場合、該変更内容を示す情報を前記電子メールに付加して前記顧客担当者に送信することが望ましい。

【0018】

上記サーバ装置において、

前記営業情報通知部は、前記新規会員登録部に登録された情報を分析する登録情報分析部を備え、

前記登録情報分析部での分析結果に基づいて、前記電子メールの送信先となる顧客担当者端末を選出することが望ましい。

【0019】

上記サーバ装置において、

前記新規会員登録部は、登録された情報が顧客担当者に通知される旨を当該会員に報知して、了承を求める通知確認部を備え、

前記営業情報通知部は、前記通知確認部が会員からの了承を得た場合のみ、前記顧客担当者端末に前記電子メールを送信することが望ましい。

【0020】

上記目的を達成するため、本発明の第3の観点にかかるプログラムは、

コンピュータを、

顧客に関する情報を予め登録しておくことで潜在的会員として登録する潜在的会員登録手段、

通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、

前記通信手段を制御することで、前記通信ネットワークを介して顧客に関する情報を登録することで新規会員として登録する新規会員登録手段、

前記新規会員登録手段に登録された会員が、すでに前記潜在的会員登録手段に登録されているか否かを判別する既登録判別手段、

前記既登録判別手段が、前記新規会員登録手段に登録された会員がすでに前記潜在的会員登録手段に登録されていると判別した場合、少なくとも当該会員を示

す情報、該判別結果を示す情報、および当該会員について前記新規会員登録手段に登録された情報を示す電子メールを作成する営業情報作成手段、

顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、

前記通信手段を制御して、前記営業情報作成手段が作成した電子メールを、前記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者に送信する営業情報送信手段

として機能させることを特徴とする。

【 0 0 2 1 】

【発明の実施の形態】

本発明にかかる実施の形態を図面を参照して説明する。

【 0 0 2 2 】

図 1 は、本発明の実施の形態にかかるオンライン登録支援システムの構成を示す図である。図示するようにオンライン登録支援システム 1 は、サーバ 1 0 0、通信ネットワーク 2 0 0、ユーザ端末 3 0 0 - 1 ~ 3 0 0 - n、営業担当者端末 4 0 0 - 1 ~ 4 0 0 - n、から構成される。

【 0 0 2 3 】

サーバ 1 0 0 は、商品販売者によって運営される、例えば、メインフレームやワークステーションなどのコンピュータで構成され、通信ネットワーク 2 0 0 を介してユーザ端末 3 0 0 からアクセス可能な商品情報などの情報を含むウェブページを提供するとともに、営業担当者端末 4 0 0 に営業情報を通知する。サーバ 1 0 0 の詳細な構成は図 2 を参照して後述する。なお、本実施の形態では、商品販売者として、事務機器販売者の場合を例に説明する。

【 0 0 2 4 】

通信ネットワーク 2 0 0 は、例えばインターネットであり、サーバ 1 0 0、ユーザ端末 3 0 0、営業担当者端末 4 0 0 を相互に接続する。なお、本実施の形態では、通信ネットワーク 2 0 0 としてインターネットを採用するものとし、以下インターネット 2 0 0 として説明する。

【 0 0 2 5 】

ユーザ端末 3 0 0 は、制御部、記憶部、表示部などを備えた、例えば、パーソ

ナルコンピュータなどの汎用コンピュータなどから構成され、例えば、モデムや T A (Terminal Adapter : ターミナルアダプタ) などの通信装置によりインターネット 2 0 0 と接続可能に構成されている。ユーザ端末 3 0 0 の記憶部には、インターネット 2 0 0 を介して提供されるウェブページを閲覧するためのプログラムがインストールされており、ユーザ端末 3 0 0 の C P U (Central Processing Unit : 中央演算処理装置) がプログラムを実行することでウェブページを受信し、表示部に表示させることで閲覧できるように構成されている。

【 0 0 2 6 】

営業担当者端末 4 0 0 は、商品販売者の営業担当者が携帯する端末であり、例えば、パーソナルコンピュータなどの汎用コンピュータ、P D A (Personal Data Assistants) などの携帯情報端末、電子メールの送受信が可能な携帯電話や P H S (Personal Handyphone System) などの移動体通信端末、などである。

【 0 0 2 7 】

次に図 2 を参照して、サーバ 1 0 0 の構成を説明する。図 2 は、サーバ 1 0 0 の構成を示すブロック図である。

【 0 0 2 8 】

図 2 に示すように、サーバ 1 0 0 は、制御部 1 1 0、顧客情報データベース 1 2 0、会員情報データベース 1 3 0、担当者情報データベース 1 4 0、ウェブサーバ 1 5 0、メールサーバ 1 6 0、および通信部 1 7 0、から構成されている。

【 0 0 2 9 】

制御部 1 1 0 は C P U (Central Processing Unit : 中央演算処理装置) から構成され、図示しないメモリに予め記憶された動作プログラムを実行してサーバ 1 0 0 の各部を制御することで、後述する処理を実行する。

【 0 0 3 0 】

顧客情報データベース 1 2 0 は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、すでに従来のはがきやファクシミリ、電話などで、例えばユーザ登録として受け付けた顧客に関する情報（以下、「顧客情報」と称す）を記憶する。図 3 (a) に、顧客情報データベース 1 2 0 に記憶される顧客情報の例を示す。

【0031】

図示するように、顧客情報データベース120には、ユーザ登録時に割り当てられたユーザID、顧客氏名、メールアドレス、顧客が所有している当該商品販売者が販売した商品を示す情報、電話番号や住所などの連絡先情報、当該顧客を担当する営業担当者を示す担当者ID、などが登録される。なお、本実施の形態では、ユーザ登録時に割り当てられたユーザIDは当該顧客に通知されているものとする。

【0032】

会員情報データベース130は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、サーバ100が提供するウェブサイト上で受け付けた、電子商取引のための会員登録（以下、「オンライン登録」と称す）により登録された個人情報（以下、「会員情報」と称す）を記憶する。図3（b）に、会員情報データベース130に記憶される会員情報の例を示す。

【0033】

図示するように、会員情報データベース130には、ユーザID、電子商取引のログイン時に必要となる任意のパスワード、顧客氏名、メールアドレス、顧客が所有している当該商品販売者が販売した商品を示す情報、電話番号や住所などの連絡先情報、当該会員を担当する営業担当者の担当者ID、などが登録される。

【0034】

担当者情報データベース140は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、当該商品販売者の営業担当者に関する情報（以下、「担当者情報」と称す）を記憶する。図3（c）に、担当者情報データベース140に記憶される担当者情報の例を示す。

【0035】

図示するように、担当者情報データベース140には、営業担当者を識別するための担当者IDを示す情報、担当者氏名、当該担当者の営業担当地域を示す地域コード、当該担当者の営業担当者端末400で受信可能なメールアドレス、担当商品を示す情報、などが登録される。

【0036】

ウェブサーバ150は、図示しない制御部、記憶部などを備えたサーバ装置から構成され、各種情報を示すウェブページを作成して、記憶する。ウェブサーバ150では、記憶部がウェブページを作成するためのプログラムを記憶し、制御部がこのプログラムを実行することでウェブページを作成・更新する。

【0037】

メールサーバ160は、図示しない制御部、記憶部などを備えるサーバ装置から構成され、営業担当者宛の電子メールを作成・送信する。メールサーバ160の記憶部には、営業担当者宛の電子メールに用いられる定型文やテンプレートなどが予め登録されている。また、記憶部は電子メールを作成するためのプログラムを記憶しており、制御部がこのプログラムを実行することで、定型文やテンプレートを用いた電子メールが作成され、担当者情報データベース140に登録されているメールアドレス宛に送信される。

【0038】

通信部170は、例えば、ルータやTA (Terminal Adapter) などの通信装置から構成され、サーバ100をインターネット200に接続する。通信部170は、ユーザ端末300からのアクセスを受け付けるとともに、ウェブサーバ150に保持しているウェブページを示すデータを、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する。また、メールサーバ160が作成した電子メールを、インターネット200を介して営業担当者端末400に送信する。

【0039】

次に、本実施の形態にかかるオンライン登録支援システム1の動作を図4のフローチャートを参照して説明する。なお、本実施の形態のサーバ100が提供するウェブサイトは、登録された会員のみが各種サービスを受けることができる会員制のウェブサイトであり、会員登録していない者は、当該ウェブサイト上で会員登録（新規登録）するものとする。また、サーバ100による動作は、メモリに予め記憶した動作プログラムを制御部110が実行することで実現されるものとする。

【0040】

まず、顧客は、ユーザ端末300を操作し、サーバ100が提供するウェブサイトのトップページにアクセスすると（ステップS101：Yes）、サーバ100の制御部110は、ウェブサーバ150を制御し、図5に示すようなメニューページを取得し、通信部170を制御して、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する（ステップS102）。

【0041】

ユーザ端末300は、サーバ100からメニューページを受信し、表示部に表示させる。図5に示すように、メニューページには当該ウェブサイトが提供する各ページへリンクした項目が表示されている。つまり、各項目は、例えばハイパーテキスト形式で記述されており、対応するページのURL（Uniform Resource Locator）にリンクしている。顧客は、所望の項目を選択することで、サーバ100に対し、当該ページの送信を要求する。

【0042】

ここで、新規登録以外の項目が選択された場合（ステップS103：No）は、ステップS200に進み、対応するページの送信などの処理が行われる。

【0043】

一方、新規登録が選択された場合（ステップS103：Yes）、制御部110はウェブサーバ150を制御して、図6に示すようなユーザID入力ページを取得し、通信部170を制御して当該ユーザ端末300に送信する（ステップS104）。このユーザID入力ページには、図6に示すように、ユーザIDを入力するテキストボックスが用意されている。当該ウェブサイトを提供する販売者から以前商品を購入し、ユーザ登録した者にはユーザIDが通知されている。当該顧客がユーザIDを持っている場合は、これをテキストボックスに入力し、「送信」ボタンを選択する。一方、ユーザIDを持っていない者は、テキストボックスには何も入力せずに「送信」ボタンを選択するものとする。

【0044】

サーバ100がユーザ端末300からユーザIDを受信した場合（ステップS105：Yes）、制御部110は、ステップS300の登録情報更新処理を実行する。詳細を図7のフローチャートを参照して説明する。

【 0 0 4 5 】

まず、制御部 1 1 0 は、ステップ S 1 0 5 で受信したユーザ I D をキーに顧客情報データベース 1 2 0 を検索し（ステップ S 3 0 1 ）、当該ユーザ I D に対応するレコードがあるか否かを判別する（ステップ S 3 0 2 ）。

【 0 0 4 6 】

当該レコードがない場合（ステップ S 3 0 2 : N o ）は、入力内容に間違いがないかを問い合わせるエラーメッセージなどを表示し、再入力を促すなどの所定のエラー処理を行う（ステップ S 4 0 0 ）。

【 0 0 4 7 】

一方、当該レコードがある場合（ステップ S 3 0 2 : Y e s ） 、 制御部 1 1 0 は、当該レコードに登録されている情報を取得する（ステップ S 3 0 3 ）。

【 0 0 4 8 】

制御部 1 1 0 はさらに、取得した情報をウェブサーバ 1 5 0 に引き渡すとともに、図 8 に示すような、取得した情報を含んだ登録情報送信フォームページの作成を指示する（ステップ S 3 0 4 ）。ここでは、ウェブサーバ 1 5 0 は、登録情報送信フォームページのテンプレートを保持しており、このテンプレートに制御部 1 1 0 から引き渡された情報（顧客情報）を流し込むことで、登録情報送信フォームページを作成する。

【 0 0 4 9 】

制御部 1 1 0 は、通信部 1 7 0 を制御し、ウェブサーバ 1 5 0 が作成した登録情報送信フォームページを当該ユーザ端末 3 0 0 に送信する（ステップ S 3 0 4 ）。

【 0 0 5 0 】

ユーザ端末 3 0 0 では、受信した登録情報送信フォームページが表示部に表示される。ここで表示される登録情報送信フォームページには、ステップ S 3 0 3 で取得された、当該顧客についての顧客情報データベース 1 2 0 に登録された情報がすでに入力された形態となっている。つまり、当該顧客が以前商品を購入した際のユーザ登録に基づいた顧客情報が表示されている。ここで、表示されている顧客情報に変更がある場合（例えば、住所変更など）、ユーザ端末 3 0 0 を操

作して、当該項目を修正し、「送信」ボタンを選択することでサーバ100に送信する。変更がない場合は、そのまま「送信」ボタンを選択してサーバ100に送信する。

【0051】

サーバ100がユーザ端末300から登録情報を受信すると（ステップS305：Yes）、制御部110は、会員情報データベース130にアクセスし、当該顧客のレコードを作成して、受信した登録情報を登録する（ステップS306）。

【0052】

一方、ユーザID入力ページからユーザIDが送信されない場合（ステップS105：No）は、ユーザ登録をしていない者とみなし、図8に示す登録情報送信フォームの各項目が空欄となっているページをユーザIDに送信するなどして、新規登録を行う（ステップS200）。

【0053】

次に制御部110は、ウェブサーバ150から、図9に示すような通知確認ページを取得し、通信部170を制御して当該ユーザ端末300に送信する（図4：ステップS106）。

【0054】

図9に示すように、ユーザ端末300から送信される情報、つまり、登録情報の変更を示す情報が、営業担当者に通知され、例えば、今後のサービスに活用するなど2次利用される旨を顧客に報知する内容が記載されている。通知確認ページには、顧客がそのような2次利用を希望しないことを通知できるチェックボックスが用意されている。つまり、チェックボックスをクリックするなどしてチェックマークを入力することで、サーバ100には、送信情報の2次利用を希望しない旨が通知される。

【0055】

なお、ユーザ登録時などに例えばプライバシーポリシー規定などにより、上記2次利用に関する同意を得るなどした場合は、通知確認ページの送信は省略してもよい。この場合、ユーザ登録時に、上記2次利用の同意か不同意かを各顧客毎

に確認し、同意・不同意を示す情報を顧客情報データベース120に登録してもよい。この場合さらに、登録してある同意・不同意を示す情報の変更を顧客が要求できるものとする。例えば、各ページに、当該情報の変更を受け付けるページへのリンクを設け、当該ページにアクセスして、登録情報の変更要請を送信することで、顧客情報データベース120に登録してある情報を変更する。

【0056】

より詳細には、送信情報の2次利用の賛否を選択した後、「送信」ボタンを選択することで、当該賛否を示す情報がサーバ100に送信される。

【0057】

担当者への通知が了承されない場合、つまり、上述のチェックボックスがチェックされた場合（ステップS107：No）、そのまま処理を終了する。

【0058】

一方、担当者への通知が了承された場合、つまり、上述のチェックボックスがチェックされない場合（ステップS107：Yes）は、営業担当者への電子メール送信処理が実行される（ステップS500）。この処理の詳細を図10のフローチャートを参照して説明する。

【0059】

まず、サーバ100の制御部110は、会員情報データベース130にアクセスし、当該顧客のレコードを取得する（ステップS501）。

【0060】

次に制御部110は、当該レコードから営業担当者の担当者IDを取得し、担当者情報データベース140から当該営業担当者のメールアドレスを取得する（ステップS502）。

【0061】

制御部110は、メールサーバ160に、ステップS502で取得した営業担当者のメールアドレスを引き渡すとともに、当該顧客が会員登録をした旨を示す電子メールを作成するよう指示する（ステップS503）。なお、ステップS305で受信した登録情報に変更入力があった場合は、その旨も示した電子メールの作成を指示する。

【 0 0 6 2 】

制御部 1 1 0 は、通信部 1 7 0 を制御し、メールサーバ 1 6 0 が作成した電子メールを、ステップ S 5 0 2 で取得した営業担当者のメールアドレス宛に送信して（ステップ S 5 0 4）、処理を終了する。

【 0 0 6 3 】

当該営業担当者は、受信した電子メールを参照し、当該顧客がウェブサイトからの電子商取引が可能となったことを認知することで、今後の営業活動に活用する。

【 0 0 6 4 】

上記実施の形態では、電子メールが営業担当者に送信される構成としたが、送信先は営業担当者に限られない。例えば、営業担当者に加え、商品販売者の顧客情報管理者などに同時に通知するようにしてもよい。

また、上記実施の形態では、理解を容易にするために、顧客担当者として営業担当者を例に説明したが、顧客担当者は、営業担当者に限定されず、サービス担当者や保守担当者などでもよい。

【 0 0 6 5 】

また、上記実施の形態において、顧客情報データベース 1 2 0 に登録されている顧客情報に、当該顧客のメールアドレスが登録されている場合、サーバ 1 0 0 が提供するウェブサイトの URL をハイパーテキストで記述した電子メールを作成して当該メールアドレス宛に送信することで、ウェブサイトの存在を通知するようにしてもよい。このような構成とすることにより、顧客に対し、電子商取引をはじめとしたウェブサイトからのサービス利用を積極的に促進することができる。

【 0 0 6 6 】

上記実施の形態では、サーバ 1 0 0 の制御部 1 1 0 が、予めメモリに記憶されたプログラムを実行する構成としたが、これらのプログラムは、例えば、フロッピーディスク、CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory)、DVD (Digital Versatile Disc) などのコンピュータ読み取り可能な記録媒体に格納して配布されてもよい。あるいは、これらのプログラムを搬送波に重畳させることで

、インターネット 2 0 0 などの通信ネットワークを介して配信し、コンピュータにダウンロードするものとしてもよい。

【 0 0 6 7 】

【発明の効果】

以上説明したように、本発明によれば、顧客担当者は、顧客に関する情報を把握して、迅速な営業活動を展開すること等が可能であり、高い顧客満足度と、営業活動の効率化を実現することができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の実施の形態にかかるオンライン登録支援システムの構成を示す図である。

【図 2】

図 1 に示すサーバの構成を示すブロック図である。

【図 3】

図 2 に示すデータベースに登録される情報の例を示す図であり、(a) は顧客情報データベースに登録される情報を例示し、(b) は会員情報データベースに登録される情報を例示し、(c) は、担当者情報データベースに登録される情報を例示している。

【図 4】

本発明の実施の形態にかかるオンライン登録支援システムの動作を説明するためのフローチャートである。

【図 5】

図 4 に示す動作で送信されるメニューページの表示例を示す図である。

【図 6】

図 4 に示す動作で送信されるユーザ ID 入力ページの表示例を示す図である。

【図 7】

図 4 に示す登録情報更新処理を説明するためのフローチャートである。

【図 8】

図 7 に示す登録情報更新処理で送信される登録情報送信フォームページの表示

例を示す図である。

【図 9】

図 4 に示す動作で送信される通知確認ページの表示例を示す図である。

【図 10】

図 4 に示す営業担当者への電子メール送信処理を説明するためのフローチャートである。

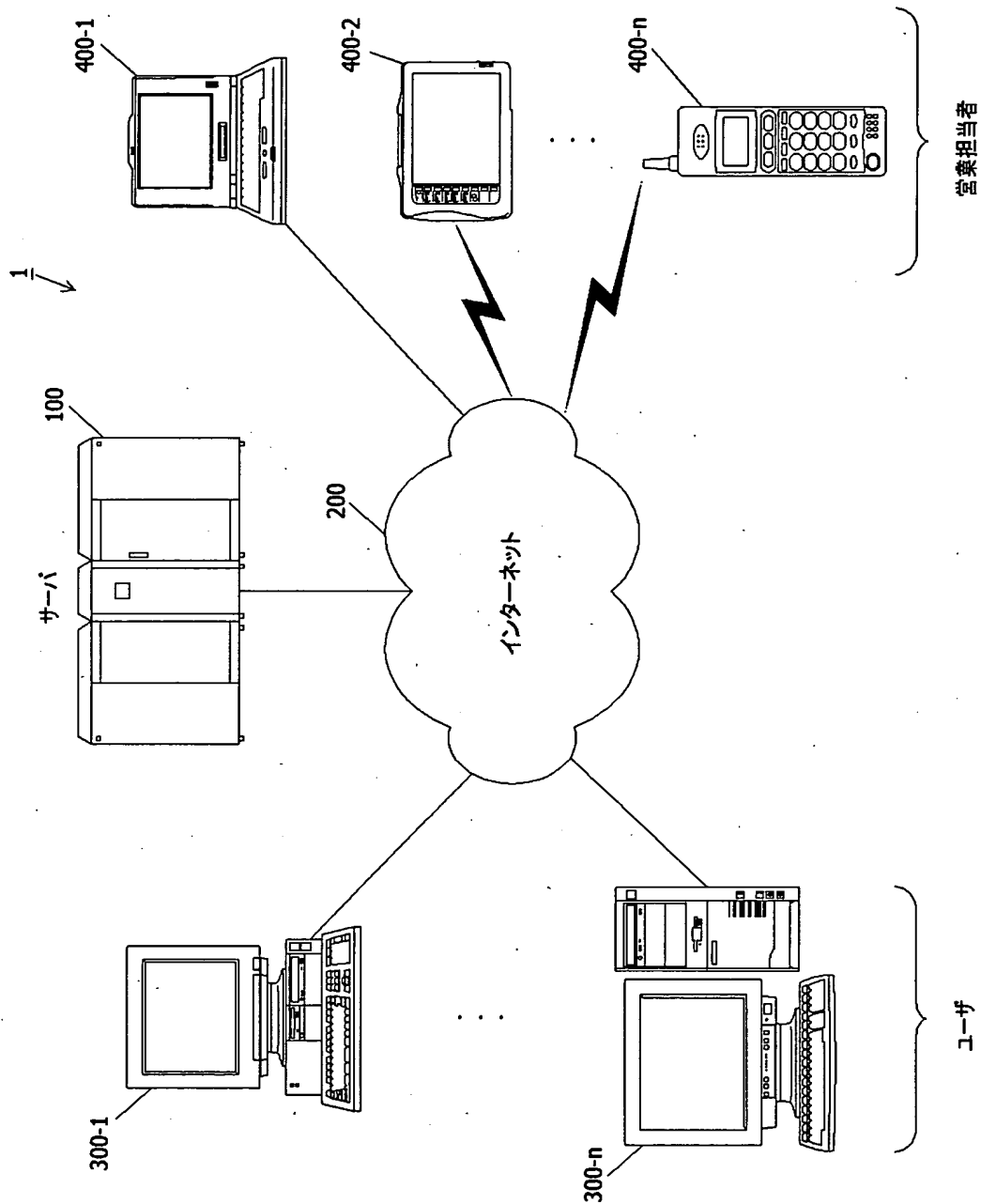
【符号の説明】

- 1 オンライン登録支援システム
- 100 サーバ
- 120 顧客情報データベース
- 130 会員情報データベース
- 140 担当者情報データベース
- 150 ウェブサーバ
- 160 メールサーバ
- 200 インターネット
- 300-1～300-n ユーザ端末
- 400-1～400-n 営業担当者端末

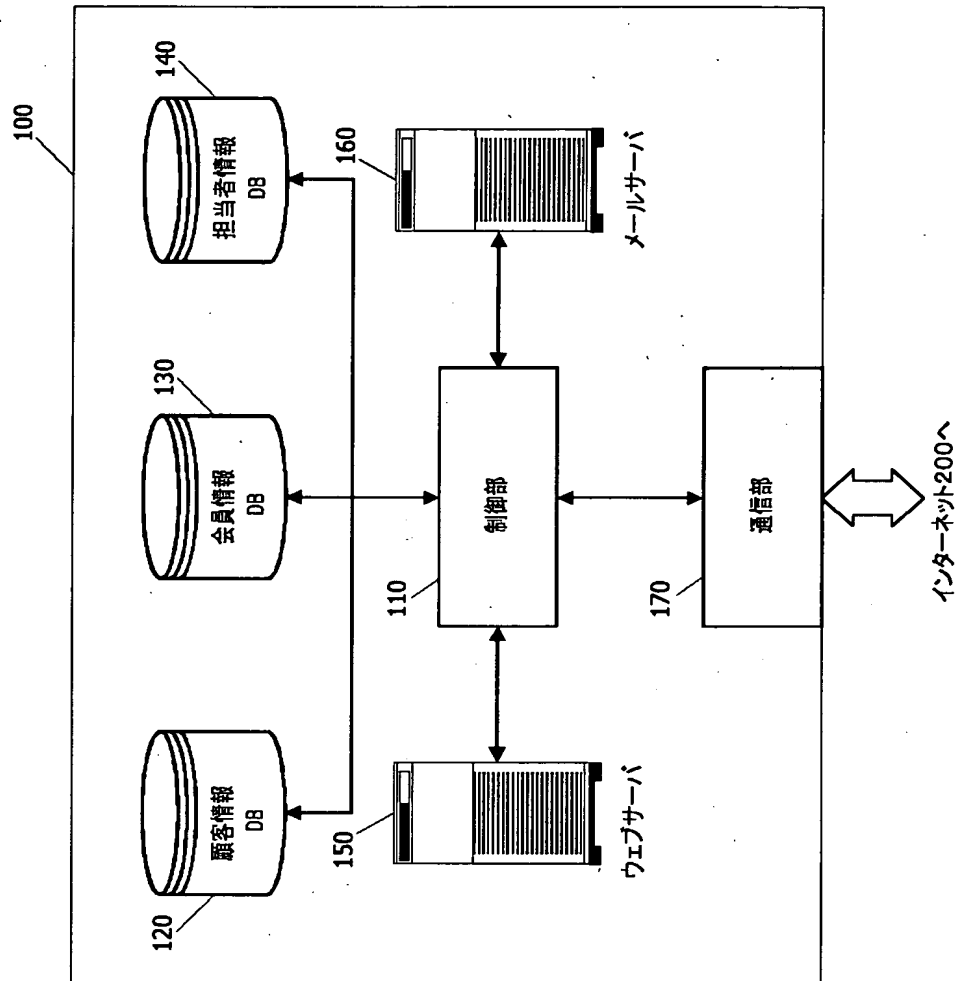
【書類名】

図面

【図 1】



【図 2】



【図3】

顧客ID	パスワード	顧客氏名	E-mailアドレス	所有商品	連絡先	営業担当者
AA10-0001	*****	理工 太郎	foo@bar.co.jp	RC-1234, FX-0012, ...	(03)1234-..., 住所	A01-0001
...	A01-0002

(a)

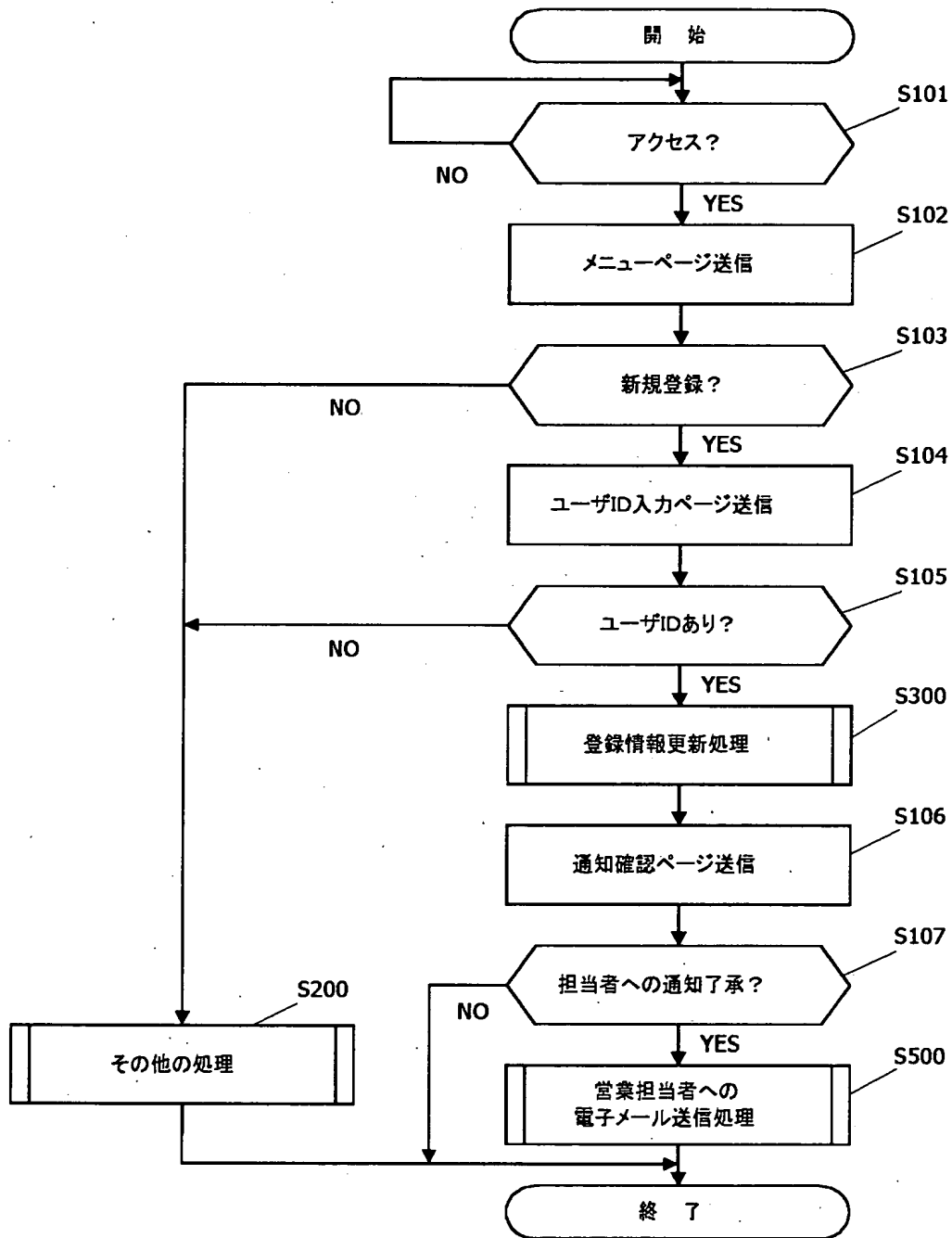
ユーザID	パスワード	顧客氏名	E-mailアドレス	所有商品	連絡先	営業担当者
AA10-0001	*****	理工 太郎	foo@bar.co.jp	RC-1234, FX-0012, ...	(03)1234-..., 住所	A01-0001
...

(b)

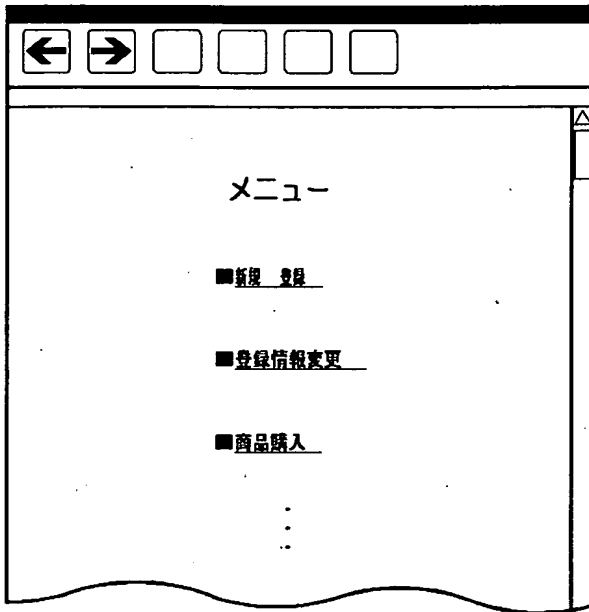
担当者ID	氏名	地域コード	E-mailアドレス	担当商品
A01-0001	今 次郎	A01-12	ima@ricoh.co.jp	コピー機
A01-0002	伊武 紫苑		ibu@ricoh.co.jp	プリンタ
...

(c)

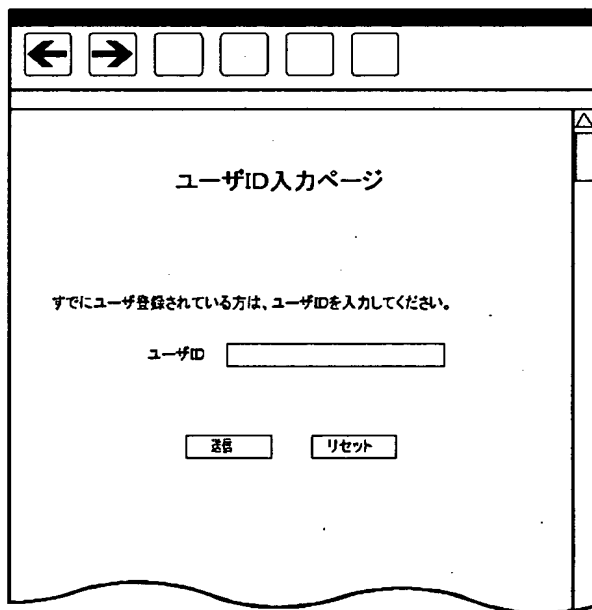
【図 4】



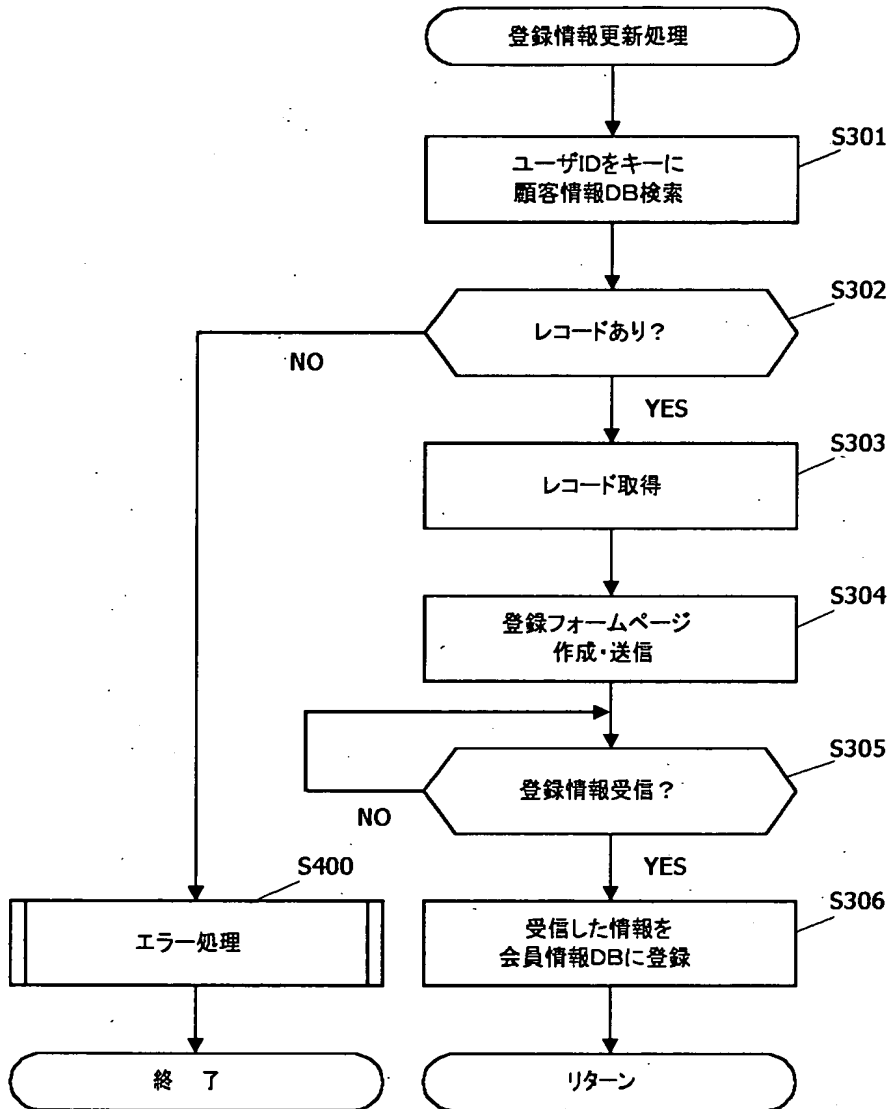
【図 5】



【図 6】



【図 7】



【図 8】

登録情報送信フォーム

理工様
現在以下の情報がすでに登録されています。変更希望項目がございましたら、その項目内容を入力し直してください。

お名前

電話番号

ご住所

メールアドレス

勤務先

所属部署

勤務先電話番号

...

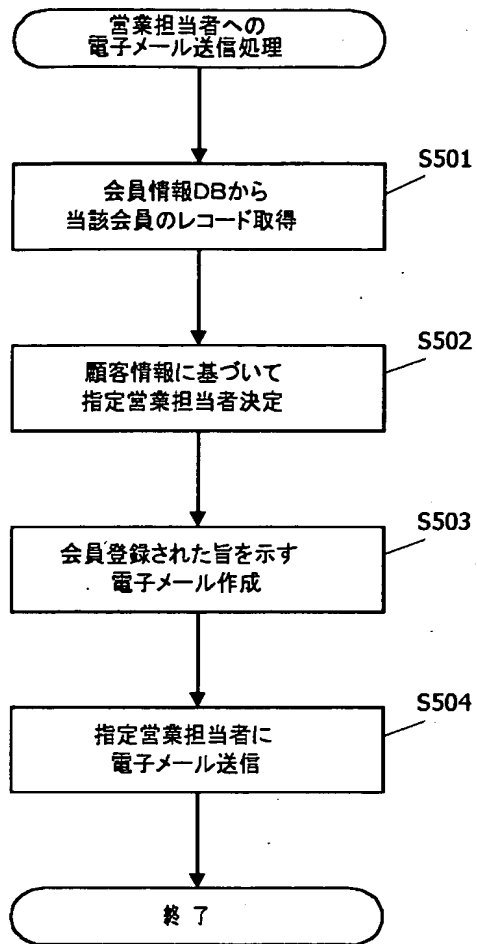
【図 9】

送信される情報について

送信いただく情報は、弊社営業担当者へ通知し、今後のサービスに活用させていただく場合がございます。
営業担当者への通知を希望されない方は、お手数ですが以下のチェックボックスにチェックを入れてから送信してください。

☐ 営業担当者への通知を希望しない

【図 10】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 電子メールを活用することで、電子商取引と現実の営業活動とを連携させ、営業効率を向上させるとともに、顧客満足度を向上させるオンライン登録支援方法、サーバ装置、およびプログラムを提供する。

【解決手段】 顧客は、ユーザ端末 3 0 0 を操作し、インターネット 2 0 0 を介して、サーバ 1 0 0 が提供するウェブサイトにアクセスする。ウェブサイト上から、会員登録を行ったとき、当該顧客の顧客情報がすでに登録されている場合は、その登録情報がユーザ端末 3 0 0 に表示される。サーバ 1 0 0 は、ユーザ端末 3 0 0 から新たな顧客情報を受信して会員登録を行うとともに、当該顧客による会員登録がなされた旨を営業担当者に電子メールで通知する。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 1990年 8月24日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー